



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Participación

Fecha de aprobación: 15/12/2016

## **ÍNDICE**

MISIÓN .....	- 2 -
DATOS DE CONTACTO .....	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD .....	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	- 3 -
SERVICIOS .....	- 4 -
Apoyo a la corresponsabilidad ciudadana .....	- 4 -
Divulgación y difusión de la democracia directa.....	- 9 -
Apoyo y ayuda a entidades, asociaciones, colectivos y a la ciudadanía en general .	- 13 -
Acompañamiento en el ámbito intercultural .....	- 18 -
Prevención y atención en situaciones de violencia machista .....	- 19 -
Servicio de emisión de informes de extranjería.....	- 22 -
Servicio de acogida a inmigrantes y refugiados.....	- 26 -
ANEXOS .....	- 32 -
CENTROS PRESTADORES .....	- 32 -

La Carta de Servicios de **Derechos de Ciudadanía y Participación** está dirigida a la ciudadanía, entidades, profesionales, empresas y organizaciones que tengan interés en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y gestiona **Derechos de Ciudadanía y Participación**, a la vez que acerca la Administración pública a la ciudadanía:

- ü Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ü Permite conocer qué pueden exigir y qué obligaciones tienen.
- ü Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales es que establece canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ü Da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

## MISIÓN

Se trata de coordinar las direcciones de los servicios que fomentan una mayor sinergia y cooperación entre las prácticas propias de la Administración y las surgidas de la sociedad civil.

La misión es satisfacer la exigencia ciudadana de construir políticas públicas de manera más colaborativa, donde participar no significa opinar sobre la política municipal, sino intervenir mediante un diálogo que haga posible la construcción conjunta de las políticas y los servicios que la comunidad necesita.

La misión se centra en tejer puentes de diálogo constantes entre el Ayuntamiento y el exterior, propiciando y facilitando espacios de colaboración, favoreciendo así modelos de gestión, diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que refuercen el tejido asociativo y las prácticas comunitarias de los propios territorios, y pone a disposición de la ciudadanía espacios y herramientas para crear y gestionar nuevas formas de servicios públicos.

## DATOS DE CONTACTO

<b>Dirección</b>	Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona Ver ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono / Fax</b>	932 564 560 / 932 564 561
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ciutadania/ca/">http://ajuntament.barcelona.cat/ciutadania/ca/</a>
<b>Atención al público</b>	Se necesita cita previa. Aunque no se atiende al público en general, se pueden solicitar entrevistas concertadas.
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L4 y L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan Autobús: H10, 6, 19, 33, 34, 55, D50

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- ü Incorporar la tecnología como mecanismo para la profundización democrática que acompaña y posibilita la participación, que amplía su alcance y abre nuevos canales, posibilitando así mecanismos de democracia directa.
- ü Los mecanismos, las plataformas o los espacios tecnológicos que se ponen a disposición de los procesos de participación están hechos con *software* libre y auditable, garantizando la no dependencia tecnológica de las infraestructuras digitales que se utilizan, la privacidad de la ciudadanía, la transparencia, la interoperabilidad y la accesibilidad de las infraestructuras digitales con estándares abiertos.
- ü Promoción de la protección y defensa de los derechos políticos de la ciudadanía.
- ü Atención directa a la ciudadanía en las materias que la afectan en su relación con el Ayuntamiento, en particular, y con el resto de instituciones, en general.
- ü Facilitar el acceso a la información municipal y hacer publicidad activa de las políticas y los servicios públicos promovidos por el Ayuntamiento para favorecer la participación ciudadana en su mejora y en el control democrático de la acción de gobierno.
- ü Incorporar la presencia activa de la ciudadanía en los procesos de elaboración, ejecución y evaluación de las políticas públicas.
- ü Colaborar en la creación de redes comunitarias que faciliten el fortalecimiento de la capacidad ciudadana para ser sujeto activo en los asuntos colectivos.

**Indicadores y objetivos generales:** Derechos de Ciudadanía y Participación gestiona sus servicios mediante indicadores de actividad basados en el volumen de participación (ciudadanos, entidades, asociaciones, propuestas, iniciativas, dictámenes...), la cantidad de atenciones y tramitaciones, importes económicos y proyectos subvencionados, cesiones, actuaciones a petición de personas con necesidades, etc. Para gestionar la calidad de sus servicios, sus direcciones hacen un seguimiento de medidas de calidad de servicio, tiempo de atención, respuesta, tramitación, publicación o resolución, mínimos esperados de participación, desarrollo de acciones, acogidas, etc.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

<b>Participación y colaboración ciudadana</b>	<p><b>Procedimiento:</b> Procesos de corresponsabilidad ciudadana y de democracia directa.</p> <p><b>Canales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Telemático:</u> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ciudadania/ca/">http://ajuntament.barcelona.cat/ciudadania/ca/</a></li> <li>ü <u>Telemático:</u> <a href="http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/">http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/</a></li> <li>ü <u>Telemático:</u> <a href="http://governobert.bcn.cat/ca/">http://governobert.bcn.cat/ca/</a></li> <li>ü <u>Telemático:</u> plataforma ciudadana <a href="https://decidim.barcelona/">https://decidim.barcelona/</a></li> <li>ü <u>Presencial:</u> debates, espacios de diálogo, audiencias ciudadanas...</li> <li>ü <u>Telefónico:</u> teléfono del civismo 900 226 226</li> </ul>
---	---

<b>Quejas, reclamaciones y sugerencias</b>	<p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Entrada: por registro (telemático o presencial). Con acreditación de identidad y control de plazos.</li> <li>2.- Derivación telemática al ámbito que corresponde.</li> <li>3.- Si es necesario, pedir aclaraciones en la solicitud, notificar prórroga de plazos, notificar a terceros afectados.</li> <li>4.- Elevar propuesta de resolución o respuesta.</li> <li>5.- Comunicación al solicitante a través del canal de comunicación que haya facilitado el interesado.</li> </ol> <p><b>Canales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> <a href="#">en oficinas OAC.</a></li> <li>ü <u>Telemático:</u>  <a href="https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/registre-electronic">https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/registre-electronic</a>  <a href="http://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&amp;ambit=tescolta">http://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&amp;ambit=tescolta</a> </li> </ul> <p><b>Tiempo de respuesta:</b> de tres a cuatro semanas.</p>
<b>Información complementaria</b>	<p>Formulario para ejercer el derecho de acceso a la información pública:</p> <p><a href="https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/porta/channel/default.html?&amp;stpid=20150001191&amp;style=ciudadano&amp;language=ca">https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/porta/channel/default.html?&amp;stpid=20150001191&amp;style=ciudadano&amp;language=ca</a></p>

## SERVICIOS

Los servicios de Derechos de Ciudadanía y Participación se centran en la democracia activa, la acción comunitaria, los feminismos y LGBTI, el apoyo y la ayuda a entidades y asociaciones, la defensa de los derechos de la ciudadanía y la diversidad (extranjería, inmigrantes y refugiados).

- ü Apoyo a la corresponsabilidad ciudadana.
- ü Divulgación y difusión de la democracia directa.
- ü Apoyo y ayuda a entidades, asociaciones, colectivos y ciudadanía en general.
- ü Acompañamiento en el ámbito intercultural.
- ü Prevención y atención en situaciones de violencia machista.
- ü Servicio de informes de extranjería.
- ü Servicio de acogida a inmigrantes y refugiados.

## APOYO A LA CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

**Descripción** Apoyo para favorecer la participación ciudadana y los canales de relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento para facilitar i promover esta participación en los procesos de toma de decisiones políticas y en la gestión de los servicios y los asuntos de interés municipal.

Apoyo a los diversos instrumentos y canales de participación regulados

en el Reglamento del PC.

La ciudadanía tiene el derecho a recibir información y a intervenir directamente o mediante asociaciones ciudadanas en los procesos de toma de decisiones políticas y en el funcionamiento de los servicios públicos, a través de medios y canales de participación con los requisitos y la forma determinada en el reglamento respecto a materias de interés que afecten a la ciudad y a los ciudadanos y a las ciudadanas.

Corresponde al Ayuntamiento garantizar e impulsar el ejercicio de este derecho. A tal efecto, ha de promover los canales y los instrumentos suficientes, abiertos y flexibles, y adecuados a los usos del tiempo, aptos para la máxima y más diversa y amplia participación; ha de eliminar los obstáculos que la dificulten o impidan, articulando medios singulares para llegar a las personas que por sus circunstancias personales o sociales puedan tener más dificultades, y ha de facilitar la intervención ciudadana en los procesos de toma de decisiones políticas.

<b>Utilidad</b>	Mejorar la incidencia real de la ciudadanía en las políticas públicas de la ciudad.
<b>Garantía</b>	Se articula un diálogo y un debate continuado en el tiempo sobre las actuaciones públicas en los órganos de participación que son espacios de cooperación pública ciudadana y de acción conjunta entre instituciones y organizaciones y profesionales.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	Reglamento de Participación Ciudadana (2017): ü <a href="https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2017&amp;10/022017020132.pdf&amp;1">https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2017&amp;10/022017020132.pdf&amp;1</a>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<p><b>Derechos:</b> el ejercicio del derecho a la participación, que no se reduce a la elección de los representantes sino que facilita la ciudadanía activa a través del derecho a la información, derecho a la participación y derecho a la iniciativa ciudadana. La ciudadanía tiene el derecho a recibir información y a intervenir directamente o mediante asociaciones ciudadanas en los procesos de toma de decisiones políticas y en el funcionamiento de los servicios públicos, a través de los medios y canales de participación con los requisitos y la forma determinada en el Reglamento de Participación Ciudadana respecto a materias de interés que afecten a la ciudad y a los ciudadanos y las ciudadanas.</p> <p><b>Deberes:</b> contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos del Reglamento de Participación Ciudadana.</p>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	El previsto para cada procedimiento en el Reglamento de Participación Ciudadana.
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	ü Publicitar el 90 % de los informes participativos o memorias participativas de los consejos y procesos participativos antes de 3 meses de su finalización.

## MODALIDAD 1: EL CONSEJO DE CIUDAD

**Descripción** Órgano de participación en el que están representados los diferentes ámbitos sectoriales y territoriales de la ciudad de Barcelona. Es, por tanto, el órgano de participación con una visión más amplia de la ciudad. Su misión es elaborar dictámenes y asesorar al Ayuntamiento en la definición de las grandes líneas de la política municipal.

**Ofrece Documento.** Los dictámenes del Plenario del Consejo de Ciudad

**Coste y forma de pago** 0 euros

**Centros prestadores** ü **Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización**

**Información complementaria** Además de la sesión plenaria del Consejo de Ciudad, que es pública, este órgano de participación cuenta con una comisión permanente y diferentes grupos de trabajo. Ver <http://www.conselldeciutat.cat/ca/page.asp?id=4>

El Consejo de Ciudad, creado por el artículo 36 de la Carta Municipal, es el máximo órgano consultivo y de participación en el que los representantes del Ayuntamiento y la ciudadanía debaten los hechos principales de la ciudad. En el sí del Consejo de Ciudad existe la Comisión de Amparo, con las funciones y la composición previstas en el Reglamento de Participación Ciudadana (RPC).

**Canales de petición** ü Presencial: en la secretaría del Consejo de Ciudad, paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona  
ü Telefónico: 932 564 564  
ü Telemático: al correo electrónico [conselldeciutat@bcn.cat](mailto:conselldeciutat@bcn.cat)  
ü Telemático: en las [redes sociales](#) y en la [web del Consejo de Ciudad](#)

**Canales de gestión** ü Presencial: en la secretaría del Consejo de Ciudad, paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona  
ü Telefónico: 932 564 564  
ü Telemático: al correo electrónico [conselldeciutat@bcn.cat](mailto:conselldeciutat@bcn.cat)  
ü Telemático: en las [redes sociales](#) y en la [web del Consejo de Ciudad](#)

**Canales de recepción** ü Telemático: en la [web del Consejo de Ciudad](#) (web de publicación de resultados)  
ü Telemático: en las [redes sociales](#)

**Objetivo de gestión** ü Publicar el 100 % de la información resultante en la web del Consejo de Ciudad antes de 2 meses desde su aprobación.

## MODALIDAD 2: LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN TERRITORIALES Y SECTORIALES

**Descripción** Los consejos sectoriales analizan las necesidades de la ciudadanía en su

ámbito y en el ámbito del funcionamiento de los servicios propios; el seguimiento y la rendición de cuentas; la propuesta de líneas de análisis y estudios, y el análisis y control de los presupuestos del sector, entre otros.

En definitiva, acompañan en el diseño, la ejecución y la evaluación de la acción municipal en el ámbito que les es propio.

<b>Ofrece</b>	<b>Documento.</b> Los informes participativos del consejo sectorial de que se trate. Las actas de la comisión permanente del consejo sectorial de que se trate. Las actas de los grupos de trabajo del consejo sectorial de que se trate.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	ü <b>Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización</b>
<b>Información complementaria</b>	<p>Lista de consejos sectoriales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Bienestar Social</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Asesor de las Personas Mayores</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal del Pueblo Gitano</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Inmigración</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Cooperación Internacional</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Asociaciones</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Escolar Municipal de Barcelona</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo de la Formación Profesional</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Protección y Defensa de los Animales</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Consumo</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales y Intersexuales</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Ciudad y Comercio</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo de la Vivienda Social de Barcelona</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo de la Cultura de Barcelona</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Rector del IMD</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo de las Mujeres</a></li> <li>ü <a href="#">Pacto por la Movilidad</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal del Deporte</a></li> </ul>
<b>Canales de petición</b>	<p>Presencial: en <a href="#">oficinas OAC</a></p> <p>Telefónico: 932 564 564</p> <p>Telemático: a los siguientes correos electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Bienestar Social: cmbs@bcn.cat</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Asesor de las Personas Mayores: cagg@bcn.cat</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal del Pueblo Gitano: cmpg@bcn.cat</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Inmigración: cmi@bcn.cat</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Cooperación Internacional: cmci@bcn.cat</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Asociaciones: cmeb@bcn.cat</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat</a></li> <li>ü <a href="#">Consejo Municipal de Lesbianas, Gais, Transexuales,</a></li> </ul>



	<p><a href="mailto:cmlgtbi@bcn.cat">Bisexuales y Intersexuales: cmlgtbi@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:ccs@bcn.cat">Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad: ccs@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:chsb@bcn.cat">Consejo de la Vivienda Social de Barcelona: chsb@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:ccb@bcn.cat">Consejo de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:consellldones@bcn.cat">Consejo de las Mujeres: consellldones@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:pmb@bcn.cat">Pacto por la Movilidad: pmb@bcn.cat</a></p>
<b>Canales de gestión</b>	<p><u>Presencial:</u> en <a href="#">oficinas OAC</a></p> <p><u>Telefónico:</u> 932 564 564</p> <p><u>Telemático:</u> a los siguientes correos electrónicos:</p> <p>ü <a href="mailto:cmbs@bcn.cat">Consejo Municipal de Bienestar Social: cmbs@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:cagg@bcn.cat">Consejo Asesor de las Personas Mayores: cagg@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:cmpg@bcn.cat">Consejo Municipal del Pueblo Gitano: cmpg@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:cmi@bcn.cat">Consejo Municipal de Inmigración: cmi@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:cmci@bcn.cat">Consejo Municipal de Cooperación Internacional: cmci@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:cmeb@bcn.cat">Consejo Municipal de Asociaciones: cmeb@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:cemb@bcn.cat">Consejo Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:cmlgtbi@bcn.cat">Consejo Municipal de Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales y Intersexuales: cmlgtbi@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:ccs@bcn.cat">Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad: ccs@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:chsb@bcn.cat">Consejo de la Vivienda Social de Barcelona: chsb@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:ccb@bcn.cat">Consejo de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:consellldones@bcn.cat">Consejo de las Mujeres: consellldones@bcn.cat</a></p> <p>ü <a href="mailto:pmb@bcn.cat">Pacto por la Movilidad: pmb@bcn.cat</a></p>
<b>Canales de recepción</b>	<p>ü Telemático: en la <a href="#">web del Consejo de Ciudad</a> o en la web propia del consejo sectorial que disponga de ella.</p>
<b>Objetivo de gestión</b>	<p>ü Reducción del tiempo de información de la acción de gobierno municipal a un máximo del 30 % del tiempo total de las sesiones plenarias de los consejos sectoriales para facilitar la participación activa y amplia de la ciudadanía presente.</p>

### MODALIDAD 3: PROCESOS PARTICIPATIVOS

<b>Descripción</b>	<p>El proceso participativo es una secuencia de actos, delimitados en el tiempo y dirigidos a promover el debate y el contraste de argumentos entre la ciudadanía o entre ésta y los responsables municipales, con el fin de recoger las opiniones y las propuestas respecto a una determinada actuación municipal.</p>
<b>Ofrece</b>	<p><b>Documento.</b> Está reglamentada la existencia de dos posibles entregables al acabar un proceso participativo:</p> <p>ü Memoria participativa (en las iniciativas de mayor trascendencia que afecten a la globalidad de un distrito o el conjunto de un barrio).</p> <p>ü Informe participativo: para proyectos o actuaciones sectoriales o de ámbito inferior al barrio.</p>

**Coste y forma de pago** 0 euros

<b>Centros prestadores</b>	ü <b>Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización</b>
<b>Información complementaria</b>	<a href="#">Normas reguladoras de participación ciudadana</a> (audiencia pública de ciudad). <a href="#">Normas reguladoras de funcionamiento de los distritos.</a>
<b>Canales de petición</b>	ü <u>Presencial:</u> en <a href="#">oficinas OAC</a> ü <u>Presencial:</u> en el consejo de barrio o distrito ü <u>Telemático:</u> en la <a href="#">web del Consejo de Ciudad</a> ü <u>Telemático:</u> en la <a href="#">web de ciudadanía</a>
<b>Canales de gestión</b>	ü <u>Presencial:</u> en las reuniones informativas que se organicen <u>Telefónico:</u> 932 564 564
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Presencial:</u> en el acto programado en el territorio o distrito de que se trate
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 7 sobre 10.

## DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA DEMOCRACIA DIRECTA

<b>Descripción</b>	<p>Impulsar acciones de comunicación que den a conocer a la ciudadanía los mecanismos de democracia directa y facilitar los recursos necesarios para su impulso.</p> <p>En concreto, la publicidad y comunicación de mecanismos como la iniciativa ciudadana, introduciendo mecanismos de discriminación positiva para los colectivos minoritarios, más vulnerables o con menos recursos.</p>
<b>Utilidad</b>	Profundizar en los mecanismos de democracia directa que permiten al conjunto de la ciudadanía (ya sea de un barrio, de un distrito o de la ciudad) decidir, con carácter vinculante, sobre los problemas que les afecten, potenciando la participación de los colectivos que no tienen espacio en la democracia representativa, como pueden ser niños, adolescentes, jóvenes o barceloneses de origen diverso.
<b>Garantía</b>	<p>Se crean las condiciones para que los ciudadanos se empoderen y sean sujetos protagonistas a la hora de decidir sobre los temas y problemas que los afectan más directamente.</p> <p>La propia normativa reguladora.</p>
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	Normas reguladoras de la Participación Ciudadana. RPC 2017.
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<b>Derechos:</b> al ejercicio del Derecho a la Participación para tomar una decisión política ya sea a nivel de barrio, distrito o ciudad.

**Deberes:** contribuir activamente al cumplimiento de los procedimientos específicos de cada uno de los mecanismos de democracia directa previstos en el RPC.

<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Difusión de los mecanismos de democracia directa, ya sean presenciales o telemáticos, apoyando las demandas ciudadanas que surgen a este respecto en los espacios de participación.</li><li>2.- Recogida o registro de las iniciativas, consultas o plataformas ciudadanas que cuenten con suficiente apoyo por parte de un sector de la ciudadanía a través de medios presenciales o telemáticos.</li><li>3.- Facilitación de los recursos necesarios para su impulso (publicidad y comunicación de las iniciativas ciudadanas).</li><li>4.- Introducción de mecanismos de discriminación positiva para los colectivos minoritarios, más vulnerables o con menos recursos.</li><li>5.- Soporte organizativo y tecnológico.</li><li>6.- Retorno a la ciudadanía (individuos o grupos) de la información o procesos resultantes.</li><li>7.- Evaluación de la gestión del servicio.</li></ol>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>ü Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de 2 meses en el 95 % de los casos.</li><li>ü Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 3 meses en el 95 % de los casos.</li></ul>

## MODALIDAD 1: INICIATIVAS CIUDADANAS

**Descripción** La iniciativa ciudadana es la intervención ciudadana dirigida a promover una determinada actuación de interés general y de competencia municipal por parte del Ayuntamiento. La concurrencia del interés general o de un colectivo amplio se acredita mediante la recogida del número de firmas que se especifica en el artículo 10 RPC.

El objeto de la iniciativa ciudadana se ha de referir a materias de competencia municipal, y no puede limitar o restringir los derechos ni las libertades fundamentales de la sección primera del capítulo II del título I de la Constitución y los derechos y deberes de los capítulos I, II y III del título I del Estatuto, ni tampoco referirse a materias propias del Reglamento orgánico municipal ni a los tributos y precios públicos municipales, ni a los presupuestos ya aprobados.

La iniciativa ciudadana puede consistir en proponer:

- a) La incorporación de uno o diversos puntos para tratar en el orden del día del Consejo Municipal o de los Consejos de Distritos.
- b) La convocatoria de un proceso participativo determinado.
- c) La realización de una audiencia pública en formato presencial o en la plataforma digital.

- d) La creación de un órgano de participación.
- e) La aprobación de una disposición de carácter general.
- f) La celebración de una consulta ciudadana.
- g) La convocatoria de un consejo de barrio.

<b>Ofrece</b>	<b>Documento.</b> Según cada objeto de la iniciativa ciudadana.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	ü <b>Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización</b>
<b>Información complementaria</b>	La iniciativa ciudadana se sometería a información pública a través de los medios habituales durante 30 días. Una vez pasado el trámite de exposición pública, la iniciativa se someterá a consideración del órgano pertinente para que examine su contenido. Si el órgano pertinente dictamina aceptación favorable, la iniciativa se presentará al plenario del consejo municipal, si procede, para su aprobación.
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> en el registro de las <a href="#">oficinas OAC</a> del Ayuntamiento de Barcelona</li> <li>ü <u>Correo postal:</u> en el registro de las <a href="#">oficinas OAC</a> del Ayuntamiento de Barcelona</li> <li>ü <u>Telemático:</u> a través de la web de la ciudad <a href="http://www.bcn.cat">http://www.bcn.cat</a>, donde se podrá obtener la solicitud</li> <li>ü <u>Telemático:</u> mediante el <a href="#">registro de la sede electrónica</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Correo postal:</u> entre la ciudadanía (individual o representante de la ciudadanía colectiva) y la Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización (paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona)</li> <li>ü <u>Telemático:</u> por correo electrónico entre la ciudadanía (individual o representante de la ciudadanía colectiva) y <a href="mailto:participació@bcn.cat">participació@bcn.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Telemático:</u> el proceso de recepción se haría público en la web municipal de la ciudad <a href="http://www.bcn.cat">http://www.bcn.cat</a>
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de 2 meses en el 95 % de los casos.

## MODALIDAD 2: CONSULTAS CIUDADANAS

**Descripción** En las consultas ciudadanas, el Ayuntamiento pide la opinión de la ciudadanía en materias de su competencia, la cual se expresa mediante el voto directo, libre, igual y secreto en las urnas presenciales o electrónicas establecidas para tal fin, dentro del marco de la normativa municipal, autonómica y estatal vigente.

Las consultas pueden ser simples cuando se refieren a una única materia, o múltiples cuando en el mismo proceso se pide la opinión sobre diversas materias diferentes.

Pueden participar en las consultas ciudadanas las personas mayores de 16 años inscritas en el padrón municipal de Barcelona.

Cuando se refieran a ámbitos de distrito o inferior, sólo pueden participar las personas empadronadas en el ámbito afectado.

<b>Ofrece</b>	<b>Documento. Actividad.</b> Convocatoria de consulta. Realización de consulta.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	ü <b>Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización</b>
<b>Información complementaria</b>	<p>Cuando la consulta sea consecuencia de una iniciativa ciudadana, se le puede aplicar el mismo reglamento que afecta a la iniciativa.</p> <p>El objeto de la consulta no puede ser contrario al ordenamiento jurídico español o catalán.</p>
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en el registro de las <a href="#">oficinas OAC</a> del Ayuntamiento de Barcelona</li> <li>ü <u>Correo postal</u>: en el registro de las <a href="#">oficinas OAC</a> del Ayuntamiento de Barcelona</li> <li>ü <u>Telemático</u>: a través de la web de la ciudad <a href="http://www.bcn.cat">http://www.bcn.cat</a>, donde se podrá obtener la solicitud</li> <li>ü <u>Telemático</u>: mediante el <a href="#">registro de la sede electrónica</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	ü <u>Correo postal</u> : entre la ciudadanía (individual o representante de la ciudadanía colectiva) y la Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización (paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona)
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Telemático</u> : el proceso de recepción se haría público en la web municipal de la ciudad <a href="http://www.bcn.cat">http://www.bcn.cat</a>
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 3 meses en el 95 % de los casos.

### MODALIDAD 3: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

**Descripción** **Decidim.Barcelona** es la plataforma de participación digital del Ayuntamiento de Barcelona en código abierto, desarrollada enteramente en software libre y de manera abierta, ágil y participativa.

Tiene como objetivo ser un espacio de referencia para construir una ciudad democrática, abierta y transparente que potencie la participación de la ciudadanía en la construcción / definición de las políticas de la ciudad, un espacio y modelo para la construcción de una ciudad democrática, para generar espacios abiertos, híbridos, y accesibles de participación política.

<b>Ofrece</b>	<b>Información/datos. Actividad.</b> Espacio electrónico para debatir,
---------------	--

comentar propuestas, apoyar propuestas y edición digital de las propuestas o aportaciones hechas con garantía de trazabilidad de las mismas.

<b>Coste y forma de pago</b> 0 euros	
<b>Centros prestadores</b>	ü <b>Dirección de Servicios de Investigación, Desarrollo e Innovación</b>
<b>Información complementaria</b>	La plataforma inicia su actividad en el 2016. La ciudadanía y las asociaciones colaboran en el diseño del propio Decidim, en el espacio "meta-decidim".
<b>Canales de petición</b>	ü <u>Telemático</u> : en la dirección web <a href="https://decidim.barcelona">https://decidim.barcelona</a>
<b>Canales de gestión</b>	ü <u>Telemático</u> : en la dirección web <a href="https://decidim.barcelona">https://decidim.barcelona</a>
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Telemático</u> : en la dirección web <a href="https://decidim.barcelona">https://decidim.barcelona</a>
<b>Objetivo de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Número de usuarios superior a 20.000.</li> <li>ü Número de instancias nuevas anuales a entidades o asociaciones superior a 15.</li> <li>ü Número de visitas anuales superior a 70.000.</li> <li>ü Número de instalaciones (instancias) del Decidim de organizaciones sociales con sede o delegación en Barcelona superiores a 15.</li> </ul>

## APOYO Y AYUDA A ENTIDADES, ASOCIACIONES, COLECTIVOS Y A LA CIUDADANÍA EN GENERAL

<b>Descripción</b>	<p>Se prioriza el apoyo a los barrios como espacios de identidad y convivencia y se articulan las diferentes realidades asociativas y prácticas participativas y de capacidad de movilización de los barrios en una gran variedad de realidades, necesidades, experiencias, etc.</p> <p>Se ofrece apoyo y colaboración a movimientos ciudadanos que tengan como eje la participación colectiva, otorgando ayudas y recursos económicos a las entidades y asociaciones de la ciudad para el desarrollo de su labor.</p> <p>Asimismo, se potencia el tejido asociativo y se desarrollan fórmulas para la gestión de los programas sectoriales o equipamientos que permiten modelos de gestión comunitaria, incluyendo también formas de cogestión.</p>
<b>Utilidad</b>	<p>Facilitar las expresiones de la ciudadanía que muestran una clara voluntad de hacer, de construir y de gestionar servicios comunitarios y servicios públicos.</p> <p>Mejorar el funcionamiento democrático de las asociaciones y mejorar la calidad democrática de las prácticas organizativas de la ciudad.</p>
<b>Garantía</b>	La contribución del servicio a potenciar un asociacionismo de base amplia, de funcionamiento democrático y en red, destacando y

facilitando los procesos de asociacionismo y de autoorganización.

El acompañamiento a quienes quieren dar un paso más en el paradigma de la participación, sustituyendo las demandas en el Ayuntamiento y la participación en el debate público por la demanda de espacios y herramientas con el fin de poder diseñar y gestionar los propios servicios.

<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<p>Reglamento de Participación Ciudadana (2017): <a href="https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2017&amp;10/022017020132.pdf&amp;1">https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2017&amp;10/022017020132.pdf&amp;1</a></p> <p>Plan Municipal de Acción Comunitaria: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/sites/default/files/PlaMunicipalAC2018-2022_web.pdf">http://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/sites/default/files/PlaMunicipalAC2018-2022_web.pdf</a></p> <p>Plan de apoyo al asociacionismo: <a href="http://www.cmab.cat/web/files/document_811429371099.pdf">http://www.cmab.cat/web/files/document_811429371099.pdf</a></p> <p>Modelo de bases de la gestión cívica de los equipamientos para actividades y servicios municipales (BOP, 23 de abril de 2015): <a href="https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2015&amp;04/022015011084.pdf&amp;1">https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2015&amp;04/022015011084.pdf&amp;1</a></p> <p>Normativa general reguladora de las subvenciones municipales: <a href="https://www.icab.cat/files/242-238423-DOCUMENTO/consellmunicipal.pdf">https://www.icab.cat/files/242-238423-DOCUMENTO/consellmunicipal.pdf</a></p>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<p><u>En el caso de la gestión cívica de iniciativa institucional:</u></p> <p><b>Derechos:</b> derecho a gestionar equipamientos públicos municipales, según regula el documento de bases de la gestión cívica.</p> <p><b>Deberes:</b> formalizar la gestión cívica de acuerdo con los procedimientos que se derivan de la normativa citada anteriormente.</p> <p><u>En el caso de las subvenciones:</u></p> <p><b>Derechos:</b> derecho a contribuir a la convocatoria de subvenciones municipales atendiendo a las bases reguladoras generales y específicas que se publican anualmente.</p> <p><b>Deberes:</b> los solicitantes deben presentar, durante el plazo de presentación de las solicitudes establecido en la convocatoria, los documentos básicos 1 y 2 debidamente cumplimentados y firmados, correspondiendo cada solicitud a un solo proyecto con un único código de modalidad (ámbito temático, programa específico y ámbito territorial) al que se quiere contribuir.</p> <p>Los solicitantes aceptan la realización de las comunicaciones previstas en la convocatoria por parte de la Administración, al correo electrónico que necesariamente deben indicar.</p>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<p><u>En el caso de las subvenciones municipales:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Publicación y comunicación de la convocatoria de subvenciones.</li><li>2.- Recepción de solicitudes de subvención.</li></ol>

- 3.- Análisis y evaluación de las propuestas y proyectos.
- 4.- Solicitud de información adicional y propuesta de resolución.
- 5.- Publicación provisional de la resolución.
- 6.- Periodo de alegaciones.
- 7.- Publicación definitiva.

En el caso de la gestión cívica de iniciativa institucional (por concurrencia pública):

- 1.- Publicación de la convocatoria y bases aplicables en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) y otros medios de difusión municipal.
- 2.- Presentación de propuestas por parte de las entidades junto con la documentación que acredite su idoneidad.
- 3.- Periodo de información pública.
- 4.- La Comisión de Valoración toma una decisión motivada y siguiendo los criterios fijados en las bases de la entidad seleccionada.
- 5.- Formalización del convenio de colaboración entre el órgano municipal competente y la entidad.
- 6.- Aceptación por parte de la entidad de la prohibición de ceder o transmitir la condición de gestor cívico, duración y mantenimiento y conservación de las instalaciones o inmuebles municipales.
- 7.- Fijación de régimen económico, indicadores y control de gestión.
- 8.- Designación de los canales de participación.
- 9.- Concreción del régimen de gestión de las instalaciones auxiliares o complementarias.
- 10.- Concreción de las causas de extinción del convenio.

<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	ü Garantizar el número de redes comunitarias en un mínimo del 85 % de los barrios de la ciudad donde se desarrollen actividades relacionadas con estas.
--	---

## MODALIDAD 1: SUBVENCIONES A PROYECTOS DE CIUDADANÍA

**Descripción** El Ayuntamiento valora y reconoce los proyectos que se llevan a cabo desde la ciudadanía activa y organizada, y por ello facilita los medios necesarios a las coordinadoras de las entidades y asociaciones.

Se promueven acuerdos de colaboración con asociaciones ciudadanas, mediante las que se ayudará, si es legalmente apropiado, a facilitar el apoyo económico a programas y proyectos específicos de estas asociaciones, siempre que su contenido sea de interés para la comunidad y el barrio donde se desarrollan.

**Ofrece** Económico. Apoyo económico.

**Coste y forma de pago** 0 euros

**Centros prestadores** ü **Derechos de Ciudadanía y Participación**

**Información** Hay que estar inscrito en el Fichero General de Entidades



<b>complementaria</b>	( <a href="https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&amp;stpid=19980000212&amp;style=ciudadano">https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&amp;stpid=19980000212&amp;style=ciudadano</a> ).
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: con los técnicos de los centros prestadores</li> <li>ü <u>Presencial</u>: en el registro de las <a href="#">oficinas OAC</a> del Ayuntamiento de Barcelona</li> <li>ü <u>Telemático</u>: en la sede electrónica de la web de la ciudad <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Telemático</u>: por correo electrónico a <a href="mailto:esuport_subvencions@bcn.cat">esuport_subvencions@bcn.cat</a> y a la cuenta del solicitante</li> <li>ü <u>Correo postal</u>: C/ Avinyó, 32, 1.º, 08002 Barcelona, y a la dirección del solicitante</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Telefónico</u>: SMS al teléfono del solicitante</li> <li>ü <u>Telemático</u>: por correo electrónico a la cuenta del solicitante</li> <li>ü <u>Correo postal</u>: a la dirección del solicitante</li> <li>ü <u>Telemático</u>: en la web <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</a></li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Resolver provisionalmente e informar a los solicitantes antes de 4 meses.

## MODALIDAD 2: CESIÓN DE ESPACIOS PARA INTERÉS PÚBLICO

<b>Descripción</b>	Facilita espacios e infraestructuras con la finalidad de favorecer el desarrollo de usos y actividades de interés público y la implicación de la sociedad civil en la regeneración y dinamización del tejido urbano.
<b>Ofrece</b>	<b>Instalación. Recursos materiales.</b> Un terreno, un edificio, salones de actos, salas polivalentes, salas de reuniones, patios, etc., en función del centro y del reglamento.
<b>Coste y forma de pago</b>	Depende del entregable del que se trate y del espacio del que se trate. Ver <a href="http://lloguerspais.bcn.cat/ca/preus">http://lloguerspais.bcn.cat/ca/preus</a> . Según contrato de cesión de uso.
<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Torre Jussana Centro de Servicios a las Asociaciones</b></li> <li>ü <b>Dirección de Servicios de Acción Comunitaria</b></li> </ul>
<b>Información complementaria</b>	Torre Jussana realiza cesión de espacios para entidades.
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en el registro de las <a href="#">oficinas OAC</a> del Ayuntamiento de Barcelona</li> <li>ü <u>Telemático</u>: en la sede electrónica de la web de la ciudad,</li> <li>ü <a href="https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&amp;stpid=20030000880&amp;style=ciudadano">https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&amp;stpid=20030000880&amp;style=ciudadano</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	ü <u>Telemático</u> : al correo electrónico del equipamiento o centro

	<p>donde se contrate una cesión de uso de espacio público</p> <p>ü <u>Correo postal</u>: del equipamiento o centro donde se contrate una cesión de uso de espacio público</p>
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Presencial</u> : en el equipamiento o centro donde se contrate una cesión de uso de espacio público
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 3 meses en el 95 % de los casos.

### MODALIDAD 3: ASESORAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A LA ACCIÓN COMUNITARIA

<b>Descripción</b>	Asesoramiento y soporte técnico a acciones o proyectos vecinales que fomenten la convivencia y la solidaridad, que estimulen el trabajo conjunto y la cooperación entre los diferentes agentes y el territorio.
<b>Ofrece</b>	<b>Información/Datos. Documento. Recursos materiales.</b> Información y datos en forma de documentos, y otros recursos materiales.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	<p>ü <b>Torre Jussana Centro de Servicios a las Asociaciones</b></p> <p>ü <b>Dirección de Servicios de Acción Comunitaria</b></p>
<b>Información complementaria</b>	Se potencia el cumplimiento y la difusión del Código ético de las asociaciones y se vela por ello.
<b>Canales de petición</b>	<p>ü <u>Telemático</u>: por correo electrónico al técnico referente del Dpto. de Acción Comunitaria (<a href="mailto:acciocomunitaria@bcn.cat">acciocomunitaria@bcn.cat</a>)</p> <p>ü <u>Correo postal</u>: a la Dirección de Acción Comunitaria, paseo de Sant Joan, 75, 6.ª planta, 08009 Barcelona</p>
<b>Canales de gestión</b>	<p>ü <u>Telemático</u>: por correo electrónico al técnico referente del Dpto. de Acción Comunitaria (<a href="mailto:acciocomunitaria@bcn.cat">acciocomunitaria@bcn.cat</a>), y en la cuenta del solicitante</p> <p>ü <u>Telefónico</u>: en los teléfonos 932 564 593, 932 564 566, 932 564 565 y en el del solicitante</p>
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Presencial</u> : en la sede de la entidad o asociación, en el barrio, en los equipamientos del entorno, etc.
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Dar respuesta antes de 30 días en el 90 % de casos.

### MODALIDAD 4: WEB DE LA RED DE CASALES DE BARRIO EN LA CIUDAD

<b>Descripción</b>	Medio de comunicación y diálogo entre vecinos, usuarios y el barrio en general. Transmite los valores esenciales de los casales de barrio y, además, la web facilita la participación del vecindario en proyectos comunitarios del barrio.
<b>Ofrece</b>	<b>Información/Datos.</b> Información y publicaciones audiovisuales. Acceso a

cesión de espacios y a actividades diversas como la participación en proyectos de voluntariado.

<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	ü Los casales de barrio de distrito. Ver: <a href="http://www.bcn.cat/casalsdebarri/ca/onsom.html">http://www.bcn.cat/casalsdebarri/ca/onsom.html</a>
<b>Información complementaria</b>	Promueve y facilita la posibilidad de dedicar tiempo libre y colaborar en la creación y construcción de proyectos comunitarios para los barrios.
<b>Canales de petición</b>	ü <u>Telemático:</u> en el web <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/">http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/</a>
<b>Canales de gestión</b>	ü <u>Telemático:</u> en el web <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/">http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/</a>
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Telemático:</u> en el web <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/">http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/</a>
<b>Objetivo de gestión</b>	ü El 80 % de la actividad realizada en la red de casales de barrio estará publicada en la web.

## ACOMPANIAMIENTO EN EL ÁMBITO INTERCULTURAL

<b>Descripción</b>	Acompañamiento en la creación de nuevos proyectos con enfoque intercultural, aportando recursos técnicos, económicos y comunicativos del Programa Barcelona Interculturalidad, según las especificidades de los territorios.
<b>Utilidad</b>	Actividades antirrumores para población de diferentes tramos de edad. Formación dirigida a profesionales de entidades de la ciudad.
<b>Garantía</b>	Trabajo colaborativo con entidades y asociaciones para acciones de sensibilización desde la proximidad, así como impulso de sinergias con los diferentes medios de comunicación para alcanzar un tratamiento más positivo de la diversidad cultural.  Promoción de la actividad asociativa facilitando a las más de 40 entidades del CMIB sus proyectos mediante la difusión de dichos proyectos y el fomento de las redes asociativas.
<b>Ofrece</b>	<b>Información/Datos. Documento. Recursos materiales.</b> Información y datos en forma de documentos, y otros recursos materiales.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	ü Ver <a href="http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/consell_municipal/plans.html">http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/consell_municipal/plans.html</a>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	ü Ver <a href="http://www.bcn.cat/novaciutadania/pdf/ca/participacio/plans/ProcedimentIncorporacioEntitatsCMIB.pdf">http://www.bcn.cat/novaciutadania/pdf/ca/participacio/plans/ProcedimentIncorporacioEntitatsCMIB.pdf</a>

<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Primera entrevista con la entidad solicitante para la definición objeto de la consulta y ajuste al servicio.</li> <li>2.- Acompañamiento en la búsqueda de la solución más adecuada.</li> <li>3.- Participación de la entidad en actividades dinamizadoras más apropiadas.</li> <li>4.- Evaluación del proceso y, si es necesario, redefinición para el futuro.</li> <li>5.- Integración en la red de asociaciones y entidades interculturales.</li> </ol>
<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Dirección de Servicios de Derechos de la Ciudadanía y Diversidad</b></li> <li>ü <b>Oficina de Asuntos Religiosos (OAR)</b></li> <li>ü <b>Oficina para la No Discriminación (OND)</b></li> <li>ü <b>Espacio Avinyó Lengua y Cultura</b></li> </ul>
<b>Información complementaria</b>	<p>El Consejo Municipal de Inmigración (CMIB) nace el año 1997 a partir de 16 entidades. Durante estos años su actividad ha sido intensa: documentos, talleres y debates, organización de actividades como el Encuentro Intercultural o, más recientemente, el Día del Migrante, recomendaciones a los diferentes planes de actuación municipal y un largo etcétera. Actualmente, el Consejo Municipal de Inmigración está formado por más de 40 entidades.</p> <p>Ver <a href="http://www.Barcelona.cat/dretsdiversitat">www.Barcelona.cat/dretsdiversitat</a></p>
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en los centros prestadores</li> <li>ü <u>Telemático</u>: al correo electrónico <a href="mailto:dretsciutadania@bcn.cat">dretsciutadania@bcn.cat</a></li> <li>ü <u>Correo postal</u>: a la Dirección de Servicios de Ciudadanía e Inmigración, paseo de Sant Joan, 75, 2.ª planta, 08009 Barcelona</li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en los centros prestadores</li> <li>ü <u>Telemático</u>: al correo electrónico <a href="mailto:dretsciutadania@bcn.cat">dretsciutadania@bcn.cat</a>, y a la cuenta del solicitante</li> <li>ü <u>Telefónico</u>: en el 932 562 175 y en el teléfono del solicitante</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en los centros prestadores</li> </ul>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Publicar el 100 % de la información resultante en la web del Consejo de Inmigración antes de un mes desde su aprobación.</li> </ul>

## PREVENCIÓN Y ATENCIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA

**Descripción** Prevención, asesoramiento y sensibilización de las situaciones de violencia machista. Atención, apoyo y acogida específica a víctimas de situaciones de violencia machista.

<b>Utilidad</b>	<p>Servicios de sensibilización, información y asesoramiento a la población en general, y de atención y acogida específicos a víctimas de situaciones de violencia machista (mujeres, niños y adolescentes y personas de su entorno próximo directamente afectadas por esta violencia).</p> <p>Atención y tratamiento a los hombres que ejercen violencia y quieren cambiar sus conductas.</p>
<b>Garantía</b>	El municipio ofrece una proximidad al conocimiento de las dinámicas sociales y territoriales, que, junto con el conocimiento de las redes de servicios públicos de atención, posibilita una intervención más directa y eficiente.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género</a></li> <li>ü <a href="#">Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista</a></li> <li>ü <a href="#">Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència</a></li> <li>ü <a href="#">Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</a></li> </ul>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<p>En situació ordinària: La persona usuària ha de demanar cita per telèfon, e-mail o presencialment a un dels centres prestadors del servei.</p> <p>En situació d'urgència: La persona usuària es pot presentar presencialment al SARA. En el cas de necessitar el servei en un horari en que el SARA resta tancat, la persona usuària pot demanar atenció al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) C/ Llacuna, 25 (Metro L4 parada Llacuna i Poblenou; BUS 6, 92, 136, 192, H16, V27, N6 i N8) o al tel. 900 703 030</p>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Asegurar que cualquier mujer en situación de violencia machista que vaya al SARA tenga una primera visita antes de 7 días laborables.</li> <li>ü En situaciones de urgencia se atenderá antes de 4 horas en el SARA.</li> </ul>

## MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN VIOLENCIA MACHISTA DESDE LOS DIFERENTES DISTRITOS DE LA CIUDAD

**Descripción** Servicio de información, sensibilización, formación y asesoramiento de prevención de la violencia machista territorializadas en los diferentes distritos de la ciudad.

**Ofrece** Información/datos. Orientación.

**Coste y forma de pago** 0 euros

**Centros prestadores** ü **Puntos de Información y Atención a las Mujeres de L'Eixample (PIAM)**  
ü **Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Horta-Guinardó**

(PIAM)

- ü Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Nou Barris (PIAM)
- ü Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Ciutat Vella (PIAM)
- ü Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Sant Andreu (PIAM)
- ü Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Sants-Montjuïc (PIAM)
- ü Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Gràcia (PIAM)
- ü Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Les Corts (PIAM)
- ü Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Nou Barris Zona Nord (PIAM)
- ü Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Sant Martí (PIAM)
- ü Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Sarrià-Sant Gervasi (PIAM)

Ver: [Puntos de Información a las Mujeres \(PIAM\)](#)

<b>Canales de petición</b>	ü <u>Presencial</u> : en los centros prestadores ü <u>Telemático</u> : a los correos electrónicos de los centros prestadores ü <u>Telefónico</u> : a los teléfonos de los centros prestadores
<b>Canales de gestión</b>	ü <u>Presencial</u> : en los centros prestadores ü <u>Telemático</u> : a los correos electrónicos de los centros prestadores, y de quien hace la solicitud ü <u>Telefónico</u> : a los teléfonos de los centros prestadores, y de quien hace la solicitud
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Presencial</u> : en los centros prestadores
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Facilitar información y asesoramiento en temas de violencia machista, en los PIAM, antes de cinco días laborables, en el 90% de los casos.

## MODALIDAD 2: ATENCIÓN Y ACOGIDA A VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA QUE LO REQUIERAN

<b>Descripción</b>	Atención y tratamiento psicológico a mujeres e hijos que han sufrido situaciones de violencia machista, seguimiento de los casos y acompañamiento en las actuaciones judiciales. Acogida en las situaciones de riesgo. Se ofrece la acogida en el Centro de Acogida de Urgencia por Violencia Machista.
<b>Ofrece</b>	<b>Atención. Orientación. Acompañamiento personal. Instalaciones.</b> Atención y protección personalizada.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	ü <a href="#">Servicio de Atención, Recuperación y Acogida (SARA)</a> ü <b>Centro Municipal de Acogida de Urgencia por violencia machista (CMAU-VM)</b>
<b>Información complementaria</b>	Si no hubiera plazas disponibles en los recursos de acogida de urgencia i larga estancia, se buscará alojamiento temporal

hasta que pueda realizarse el ingreso en una plaza con profesionales disponibles 24 horas.

<b>Canales de gestión</b>	ü <u>Presencial</u> : en los centros prestadores ü <u>Telemático</u> : a los correos electrónicos de los centros prestadores, y de quien hace la solicitud ü <u>Telefónico</u> : a los teléfonos de los centros prestadores, y de quien hace la solicitud
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Presencial</u> : en los centros prestadores
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Dar acogida al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de riesgo indique la necesidad de hacerlo

### MODALIDAD 3: ATENCIÓN A HOMBRES PARA LA PROMOCIÓN DE RELACIONES NO VIOLENTAS

<b>Descripción</b>	Servicio de información, asesoramiento y tratamiento dirigido a hombres que quieren cambiar su manera de relacionarse, alejándose de las conductas violentas.
<b>Ofrece</b>	<b>Atención. Acompañamiento personal.</b> Atención y tratamiento personalizado.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	ü <b>Servicio de Atención a Hombres para la promoción de relaciones no violentas (SAH)</b>
<b>Canales de petición</b>	ü <u>Presencial</u> : en los centros prestadores ü <u>Telemático</u> : a los correos electrónicos de los centros prestadores ü <u>Telefónico</u> : a los teléfonos de los centros prestadores
<b>Canales de gestión</b>	ü <u>Presencial</u> : en los centros prestadores ü <u>Telemático</u> : a los correos electrónicos de los centros prestadores, y de quién hace la solicitud ü <u>Telefónico</u> : a los teléfonos de los centros prestadores, y de quien hace la solicitud
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Presencial</u> : en los centros prestadores
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Atender al 100 % de los hombres que acudan al servicio de forma inmediata, en el 90% de los casos

### SERVICIO DE EMISIÓN DE INFORMES DE EXTRANJERÍA

<b>Descripción</b>	Se trata del servicio de propuestas de emisión de informes para dos procedimientos de extranjería: la reagrupación familiar y la renovación en virtud de la reagrupación familiar y la obtención de permiso de residencia por circunstancias excepcionales a personas en situación
--------------------	--

irregular que cumplen ciertos requisitos.

<b>Utilidad</b>	<p>Conseguir la reagrupación familiar de las personas que quieren iniciar este procedimiento y la renovación.</p> <p>Conseguir la regularización a personas en situación irregular a través del informe de arraigo social.</p>
<b>Garantía</b>	<p>Dar respuesta a todas las instancias de los procedimientos de informes de extranjería de forma gratuita.</p>
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>ü Real decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley orgánica 2/2009. <a href="http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/normativa/reales-decretos/real-decreto-557-2011-de-20-de-abril">http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/normativa/reales-decretos/real-decreto-557-2011-de-20-de-abril</a></li><li>ü Instrucción DGI/BSF/1/2014 por la que se establecen los criterios generales para la elaboración de los informes de extranjería competencia de la Generalitat de Catalunya. <a href="http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/immigracio/informes-destrangeria/">http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/immigracio/informes-destrangeria/</a></li></ul>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<p>Derechos: obtener el informe correspondiente.</p> <p>Deberes: cumplir los requisitos legales para obtenerlo.</p>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<p><b>Informes de adecuación de vivienda</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación de la petición.<ol style="list-style-type: none"><li>1.1 En caso de documentación completa, se puede proceder al paso 2.</li><li>1.2 En caso de falta de documentación, se le reclamará telefónicamente, en caso de no poder contactar por dicho medio, se hará por correo electrónico y carta certificada.</li></ol></li><li>2. Visita al domicilio. Comprobación de las condiciones de la vivienda.</li><li>3. Comprobación de los requisitos.</li><li>4. Emisión de la propuesta.</li><li>5. Tramitación en la Generalitat de Catalunya mediante EACAT.</li></ol> <p><b>Informes de arraigo social</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación de la petición.<ol style="list-style-type: none"><li>1.1 En caso de falta de documentación, se le reclamará durante la entrevista.</li></ol></li><li>2. Entrevista personal.</li><li>3. Comprobación de los requisitos.</li><li>4. Emisión de la propuesta.</li><li>5. Tramitación en la Generalitat de Catalunya, mediante EACAT.</li></ol>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>ü Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos.</li><li>ü Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social</li></ul>



en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos.

---

#### MODALIDAD 1: PROPUESTA DE INFORME DE DISPONIBILIDAD DE VIVIENDA PARA LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR DE EXTRANJEROS Y PARA LA RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA EN VIRTUD DE LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR, CON CAMBIO DE DOMICILIO DESDE LA REAGRUPACIÓN

**Descripción** Informe de disponibilidad de vivienda adecuada para inmigrantes residentes legalmente en España que quieren solicitar la reagrupación familiar o renovación cuando haya habido cambio de domicilio respecto del que se reagrupó.

Debe solicitarse al tramitar la reagrupación familiar y cuando haya habido cambio del domicilio en el que se reagrupó y, en este último caso, tienen que renovar la autorización de residencia por reagrupación familiar todos los familiares reagrupados que dependen de la persona reagrupante.

Este informe acredita que el inmigrante reagrupante dispone de una vivienda de características y amplitud consideradas normales por los ciudadanos españoles de la zona de residencia del reagrupante.

---

**Ofrece** **Documento. Propuesta de informe de disponibilidad de vivienda adecuada** para proceder a la reagrupación familiar o para renovar la autorización de residencia con cambio de domicilio, que se envía a la Generalitat.

---

**Coste y forma de pago** Tasa Generalitat de Catalunya.

- ü Informe de adecuación de vivienda para la reagrupación familiar: **38,22 euros**.
- ü Informe de adecuación de viviendas para la renovación de residencia por reagrupación familiar: **38,22 euros**.

Nota: las solicitudes que no van acompañadas de la copia compulsada del justificante de pago serán denegadas por la Generalitat.

- ü El abono de las tasas de la Generalitat de Catalunya para la emisión y notificación de informes de extranjería solo se podrá realizar a través de la [Oficina Virtual de Trámites \(OVT\) de la Generalitat de Catalunya](#).
  - ü Para acceder a las cartas de pago de las tasas, los interesados deben acceder a la web <http://web.gencat.cat/ca/tramits/>, escoger en el buscador las tasas correspondientes de los trámites de EXTRANJERÍA y generar la carta de pago.
  - ü Quienes no dispongan de ordenador o aquellos a los que suponga una dificultad obtener la carta de pago a través
-

del OVT, se pueden dirigir a las [oficinas de bienestar social y familia](#) para obtener la expedición de la carta de pago.

El pago de la tasa se podrá realizar de dos formas:

- ü De forma telemática, en la misma página con tarjeta de crédito o débito.
- ü De manera presencial, con la carta de pago imprimida, y dirigiéndose a los cajeros automáticos ServiCaixa, donde solo será posible ingresar la cuota de la tasa a través del cajero automático o ServiCaixa, pasando el código de barras de la carta de pago. Será, por tanto, imprescindible disponer de una tarjeta de crédito o débito para completar el pago. El justificante de haber efectuado el ingreso será, como hasta ahora, la propia carta de pago, que ya no llevará el sello de la oficina, por lo que se tendrá que adjuntar el impreso que se obtenga del cajero tras la operación.

<b>Centros prestadores</b>	ü <b>Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes</b>
<b>Información complementaria</b>	<p>Se trata de una propuesta de informe. El Ayuntamiento realiza la propuesta de informe a la Generalitat de Catalunya y, finalmente, quien emite el informe es la Generalitat, que lo entrega al solicitante.</p> <p>Las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas están reguladas en el <a href="#">Decreto 141/2012</a> (DOGC de 2 de noviembre de 2012).</p>
<b>Canales de petición</b>	ü <u>Presencial</u> : en <a href="#">oficinas OAC</a> del Ayuntamiento de Barcelona
<b>Canales de gestión</b>	ü <u>Presencial</u> : una vez se recibe la instancia, el órgano gestor se comunica con el solicitante y lleva a cabo una inspección de las condiciones de la vivienda, comprobando las habitaciones, medidas, etc. El <i>back office</i> de la dirección comprueba que los requisitos del solicitante se ajusten a la ley (empadronamiento). La propuesta de informe se traslada a la Generalitat mediante EACAT.
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Otras administraciones</u> : el solicitante recibirá una comunicación de la Generalitat para recoger el informe
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos.

## MODALIDAD 2: PROPUESTA DE INFORME DE ARRAIGO SOCIAL PARA PEDIR PERMISO DE RESIDENCIA POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

**Descripción** Informe necesario para solicitar una autorización de residencia temporal por arraigo, cuando la persona extranjera no tiene vínculos familiares o,

en caso de existir, no los puede demostrar. Se hace constar en el informe:

- ü El tiempo de permanencia del interesado en el Estado español.
- ü Los medios de vida con los que cuente.
- ü Su grado de conocimiento de las lenguas de uso.
- ü La inserción en las redes sociales de su entorno.
- ü Los programas de inserción sociolaboral de instituciones públicas o privadas en los que haya participado.
- ü Otras situaciones que puedan determinar su grado de arraigo.

<b>Ofrece</b>	<b>Documento.</b> Propuesta de informe de arraigo social que se envía a la Generalitat
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes</b></li> <li>ü <b>Punto de Información y de Arraigo (PIA)</b></li> </ul>
<b>Canales de petición</b>	ü <u>Presencial:</u> en <a href="#">oficinas OAC</a> del Ayuntamiento de Barcelona
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> entrevista social en el Punto de Arraigo</li> <li>ü <u>Telefónico:</u> la cita se convoca por teléfono</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Otras administraciones:</u> el solicitante recibirá una comunicación de la Generalitat para recoger el informe
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos.

## SERVICIO DE ACOGIDA A INMIGRANTES Y REFUGIADOS.

**Descripción** Se trata del conjunto de los servicios que facilitan información y acompañamiento a inmigrantes y refugiados de reciente llegada sobre cómo acceder a los servicios básicos de la ciudad (salud, educación, lengua, servicios municipales) y ofrecen información útil y práctica sobre el funcionamiento de la ciudad, y especialmente sobre el estatus jurídico de residencia y los procesos de reagrupación familiar.

Un principio que guía la acción de este servicio es el de facilitar la acogida desde el primer momento, cuanto antes mejor, con el fin de evitar posibles bolsas de exclusión social y segregación. Por este motivo, todos los servicios de este macroservicio también incluyen a las personas en situación irregular.

**Utilidad** Conocer cómo funciona Barcelona, conseguir acceso al empadronamiento, una seguridad jurídica en relación con la situación de residencia en España, conseguir información sobre cursos de lengua gratuitos, acceso a la salud, servicios municipales, acceso a la educación, en definitiva, poder convertirse en un ciudadano de pleno derecho y poder actuar con plena autonomía y en igualdad de condiciones que el resto de residentes en la ciudad de Barcelona.

<b>Garantía</b>	La Ley de acogida de Cataluña ampara a la Administración local como proveedora de los servicios de primera acogida. El SAIER es el equipamiento pionero en todo el Estado español y ha sido reconocido internacionalmente como un equipamiento-ventana único en el que se proveen diferentes servicios de acogida, pero, en especial, información jurídica gratuita.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Ley de acogida de las personas inmigradas y de las regresadas a Cataluña.</a></li> <li>ü <a href="#">Decreto 150/2014, de 18 de noviembre, de los servicios de acogida de las personas inmigradas y de las regresadas a Cataluña.</a></li> </ul>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<p><b>Derechos:</b> obtener información sobre acogida y servicios ofrecidos en el SAIER y acompañamiento en el proceso de reagrupación familiar.</p> <p><b>Deberes:</b> esforzarse en el proceso de adaptación en la nueva sociedad de acogida (conocimiento de Barcelona, Cataluña, respecto al sistema normativo, social, etc.).</p>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<p>Presentación de la petición presencial en la OAC o en el SAIER, o por correo electrónico en el caso del SOAPI.</p> <p>En el caso del programa de reagrupación familiar, el Ayuntamiento se pone en contacto con el potencial beneficiario.</p>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI.</li> <li>ü Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días.</li> <li>ü Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al Programa Nuevas Familias en menos de 15 días.</li> <li>ü Dar respuesta a todas las peticiones SAIER Inmigrantes, en el 90% de los casos.</li> <li>ü Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes en un plazo inferior a 20 días, en el 90% de los casos.</li> <li>ü Dar respuesta a las peticiones SAIER Refugiados, en el 90% de los casos.</li> <li>ü Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiados en un plazo inferior a 20 días, en el 90% de los casos.</li> </ul>

## MODALIDAD 1: SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA PERSONAS INMIGRADAS (SOAPI)

<b>Descripción</b>	<p>Sesiones informativas grupales, entrevistas individuales y acompañamientos dirigidos a personas recién llegadas y a población inmigrante en general, con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Convertirse en la puerta de entrada a los diferentes itinerarios de acogida en función de las diferentes situaciones individuales.</li> <li>ü Posibilitar que las personas recién llegadas accedan a la información y a los recursos básicos que han de favorecer su integración en la ciudad, así como al conocimiento de sus derechos y deberes, desde el momento de su empadronamiento en la ciudad de Barcelona.</li> </ul>
--------------------	--

- ü Promover la participación social de los inmigrantes en la red asociativa de la ciudad y su autonomía personal.
- ü Fomentar la coordinación, la implicación y la corresponsabilización entre los agentes sociales que trabajan en el ámbito de la acogida y el acompañamiento a la población inmigrada en la ciudad, especialmente en un contexto de proximidad de barrio.

Hay dos tipos de sesiones: fijas e itinerantes. Las fijas tienen un calendario concreto, que está publicitado en las OAC y en diferentes servicios. Las itinerantes se acuerdan con servicios y entidades, según sus intereses. Las entrevistas y los acompañamientos se acuerdan directamente con las personas interesadas.

<b>Ofrece</b>	<b>Información/Datos. Actividad. Documento.</b> Información mediante una sesión informativa y mediante atención individual. Documentación imprimida, como guías de acogida.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	ü <b>Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes.</b>
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> en <u>oficinas OAC</u> del Ayuntamiento de Barcelona. Se puede solicitar la inscripción en la OAC en el momento de empadronarse</li> <li>ü <u>Telefónico/telemático:</u> apuntarse contactando con el técnico de acogida de cada distrito: <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>Ciutat Vella</b> - 608 746 150 - <a href="mailto:acollida1@bcn.cat">acollida1@bcn.cat</a></li> <li>o <b>L'Eixample</b> - 663 074 852 - <a href="mailto:acollida2@bcn.cat">acollida2@bcn.cat</a></li> <li>o <b>Sants-Montjuïc</b> - 625 177 743 - <a href="mailto:Acollida3@bcn.cat">Acollida3@bcn.cat</a></li> <li>o <b>Les Corts</b> - 663 074 852 - <a href="mailto:acollida2@bcn.cat">acollida2@bcn.cat</a></li> <li>o <b>Sarrià-Sant Gervasi</b> - 625 177 743 - <a href="mailto:Acollida3@bcn.cat">Acollida3@bcn.cat</a></li> <li>o <b>Gràcia</b> - 625 177 748 - <a href="mailto:acollida6@bcn.cat">acollida6@bcn.cat</a></li> <li>o <b>Horta-Guinardó</b> - 663 137 738 - <a href="mailto:Acollida4@bcn.cat">Acollida4@bcn.cat</a></li> <li>o <b>Nou Barris</b> - 676 105 222 - <a href="mailto:acollida7@bcn.cat">acollida7@bcn.cat</a></li> <li>o <b>Sant Andreu</b> - 633 334 258 - <a href="mailto:Acollida8@bcn.cat">Acollida8@bcn.cat</a></li> <li>o <b>Sant Martí</b> - 648191666 - <a href="mailto:Acollida5@bcn.cat">Acollida5@bcn.cat</a></li> </ul> </li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> en <u>oficinas OAC</u> del Ayuntamiento de Barcelona. Se puede solicitar la inscripción en la OAC en el momento de empadronarse</li> <li>ü <u>Telefónico/telemático:</u> apuntarse contactando con el técnico de acogida de cada distrito</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Presencial:</u> los lugares donde se reciben los servicios varían, y los indicarán los técnicos de Distrito.
<b>Objetivo de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAP.</li> <li>ü Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días.</li> </ul>

MODALIDAD 2: SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS QUE REAGRUPAN FAMILIARES DEL EXTRANJERO

**Descripción** Programa "Nuevas familias en Barcelona": acompañamiento en la reagrupación familiar, orienta y acompaña a las personas que han solicitado la reagrupación familiar y a su núcleo familiar y, al mismo tiempo, ofrece un espacio de encuentro para que conozcan con más detalle los servicios y entidades que desde el Ayuntamiento de Barcelona trabajan para que el reencuentro entre las personas que llegan reagrupadas y las personas que ya están aquí sea una experiencia enriquecedora.

Actividades programadas antes de la reagrupación familiar:

- ü Espacio inicial.
- ü Orientación, acompañamiento y seguimiento de las familias en proceso de reagrupación familiar.
- ü Taller de preparación para el reencuentro con los hijos.

Actividades programadas después de la reagrupación familiar:

- ü Orientación, acompañamiento y seguimiento de las familias en proceso de reagrupación familiar.
- ü Espacio mensual para madres y padres.
- ü Actividades de acogida para jóvenes reagrupados:
  - o "A l'estiu BCN t'acull" (en verano, BCN te acoge).
  - o Punto de encuentro: talleres para mujeres reagrupadas.

---

<b>Ofrece</b>	<b>Información/Datos. Atención. Acompañamiento personal. Actividad.</b> Información grupal. Atención personalizada. Atención grupal (talleres de autoayuda, talleres para padres y madres...). Acompañamiento personal. Actividades (talleres, actividades para jóvenes en verano...).
---------------	---

---

**Coste y forma de pago** 0 euros

---

**Centros prestadores** Coordinadores de Distrito del programa "Nuevas familias en Barcelona":

- ü [Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Ciutat Vella.](#)
- ü [Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de L'Eixample.](#)
- ü [Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Sants-Montjuïc.](#)
- ü [Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Les Corts.](#)
- ü [Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi.](#)
- ü [Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Gràcia.](#)
- ü [Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Horta-Guinardó.](#)
- ü [Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Nou Barris.](#)
- ü [Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Sant Andreu.](#)
- ü [Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona"](#)

---

<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>ü <u>Telefónico</u>: al número del centro prestador</li><li>ü <u>Presencial</u>: en la dirección del centro prestador</li><li>ü <u>Correo postal</u>: a la dirección del centro prestador</li></ul>
<b>Canales de gestión</b>	ü <u>Telefónico/correo postal</u> : una vez la persona interesada haya presentado la solicitud <u>de informe de vivienda para la reagrupación familiar</u> , recibirá una llamada telefónica o una carta de los coordinadores del programa "Nuevas familias en Barcelona" de cada distrito, invitándole a participar en el programa
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Presencial</u> : en el lugar establecido.
<b>Objetivo de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>ü Dar respuesta al 95% de las peticiones dirigidas al Programa Nuevas Familias en menos de 15 días.</li><li>ü Dar respuesta a las peticiones SAIER Inmigrantes, en un 90 % de los casos.</li></ul>

### MODALIDAD 3: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA INMIGRANTES SAIER

**Descripción** El SAIER es un servicio municipal que ofrece información y asesoramiento en materias de inmigración, emigración y retorno voluntario a cualquier ciudadano que viva en Barcelona. Ofrece de manera personalizada y confidencial los siguientes servicios:

- ü Información básica sobre algunos trámites: empadronamiento, tarjeta sanitaria, etc.
- ü Asesoramiento jurídico y tramitación de documentación: permisos de residencia y trabajo, reagrupación familiar, nacionalidad, etc.
- ü Programas de formación profesional e inserción laboral.
- ü Información y asesoramiento para la convalidación de estudios realizados en el extranjero.
- ü Atención social a inmigrantes sin domicilio y de reciente llegada.
- ü Información para el acceso a la vivienda.
- ü Acogida lingüística: oferta de cursos de catalán y castellano y servicio de intérprete presencial o telefónico.
- ü Información y asesoramiento para emigrar a otros países de la Unión Europea o del resto del mundo.
- ü Información sobre el retorno voluntario de inmigrantes.

La prestación de estos servicios se hace en colaboración con las siguientes entidades: ACSAR, AMIC, CITE, Colegio de Abogados, Consorcio para la Normalización Lingüística y Cruz Roja.

<b>Ofrece</b>	<b>Información/Datos. Atención. Documento.</b> Información grupal. Atención personalizada. Atención grupal. Documentación por escrito sobre procedimientos.
---------------	---

<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
------------------------------	---------

<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SAIER Paral·lel</li> <li>SAIER Fonthonrada</li> </ul>
<b>Información complementaria</b>	Se dispone de intérpretes por si la persona no se puede hacer entender en catalán o castellano.
<b>Canales de petición</b>	ü <u>Presencial</u> : SAIER en C/Paral·lel, 202, y en C/Fonthonrada, 12
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Presencial</u> : entrevista individual, con intérprete, si es necesario
<b>Objetivo de gestión</b>	ü Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes en un plazo inferior a 20 días, en el 90% de los casos.

#### MODALIDAD 4: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA REFUGIADOS SAIER

**Descripción** El SAIER es un servicio municipal que ofrece información y asesoramiento en materias de refugio. Ofrece de manera personalizada y confidencial los siguientes servicios para refugiados:

**Específica para refugiados:**

- ü Atención social para solicitantes de asilo de reciente llegada en el marco del programa estatal de refugio.
- ü Atención jurídica a personas que quieran solicitar asilo.

**Genérica para refugiados:**

- ü Información básica sobre algunos trámites: empadronamiento, tarjeta sanitaria, etc.
- ü Asesoramiento jurídico y tramitación de documentación: permisos de residencia y trabajo, reagrupación familiar, nacionalidad, etc.
- ü Programas de formación profesional e inserción laboral.
- ü Información y asesoramiento para la convalidación de estudios realizados en el extranjero.
- ü Información para el acceso a la vivienda.
- ü Acogida lingüística: oferta de cursos de catalán y castellano y servicio de intérprete presencial o telefónico.

La prestación de estos servicios se hace en colaboración con las siguientes entidades: ACSAR, AMIC, CITE, Colegio de Abogados, Consorcio para la Normalización Lingüística y Cruz Roja.

<b>Ofrece</b>	<b>Acompañamiento personal</b>
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SAIER Paral·lel</li> <li>SAIER Fonthonrada</li> </ul>
<b>Información complementaria</b>	Se dispone de intérpretes por si la persona no se puede hacer entender en catalán o castellano.
<b>Canales de petición</b>	ü <u>Presencial</u> : SAIER en C/Paral·lel, 202, y en C/Fonthonrada, 12
<b>Canales de recepción</b>	ü <u>Presencial</u> : entrevista individual y acompañamiento para



presentar solicitud de asilo.

<b>Objetivo de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>ü Dar respuesta a las peticiones SAIER Refugiados, en el 90% de los casos.</li><li>ü Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiados en un plazo inferior a 20 días, en el 90% de los casos.</li></ul>
----------------------------	---

## ANEXOS

### CENTROS PRESTADORES

**Fecha de actualización:** 23/11/2018

#### DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y DIVERSIDAD

<b>Dirección</b>	Paseo de Sant Joan, 75, 2.ª planta, 08009 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 562 016 / 932 562 017
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:dretsciutadania@bcn.cat">dretsciutadania@bcn.cat</a> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ciutadania/ca/">http://ajuntament.barcelona.cat/ciutadania/ca/</a> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca</a> <a href="http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/">http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes ü De 9.00 a 14.00 h y de 16.00 a 18.30 h Se necesita cita previa
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer Autobús: 6, 19, 50, 54, 55
<b>Descripción</b>	Promoción de la protección y defensa de los derechos políticos de la ciudadanía.
<b>Instalaciones</b>	Área de trabajo de oficina y sala de reunión en la primera planta.
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona (CMIB)</b>

#### DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE DEMOCRACIA ACTIVA Y DESCENTRALIZACIÓN

<b>Dirección</b>	Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona
------------------	---

	Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 564 556 / 932 564 500
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:participacio@bcn.cat">participacio@bcn.cat</a> <a href="https://decidim.barcelona/?locale=ca">https://decidim.barcelona/?locale=ca</a> <a href="http://governobert.bcn.cat/ca/">http://governobert.bcn.cat/ca/</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes ü De 9.00 a 14.00 h y de 16.00 a 18.30 h Se necesita cita previa
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer Autobús: 6, 19, 50, 54, 55
<b>Descripción</b>	Se propone construir escenarios de relación entre instituciones y ciudadanía estableciendo la coproducción de las políticas locales como elemento central. Entre otros, el objetivo es privilegiar la voz y acción de quienes menos poder tienen, reconociendo los contrapoderes urbanos que se generan en la ciudad.
<b>Instalaciones</b>	Área de trabajo de oficina y sala de reunión en la tercera planta, interior.
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>El Consejo de Ciudad</b> ü <b>Los órganos de participación territoriales y sectoriales</b> ü <b>Los procesos participativos</b> ü <b>Iniciativas ciudadanas</b> ü <b>Consultas ciudadanas</b> ü <b>Plataforma digital Decidim.Barcelona</b>

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

<b>Dirección</b>	ü Paseo de San Joan, 75, 08009 Barcelona Ver ubicación <a href="#">aquí</a> ü Calle de Sant Adrià, 20, 08030 (Fabra i Coats, Fabrica de Creación de Barcelona) Ver ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 564 562; 932 566 154
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:Innovació-democratica@bcn.cat">Innovació-democratica@bcn.cat</a> <a href="https://www.decidim.barcelona/">https://www.decidim.barcelona/</a> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/innovaciodemocratica/ca/">http://ajuntament.barcelona.cat/innovaciodemocratica/ca/</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes ü De 9 a 14h y de 16 a 18:30h

	Se necesita cita previa
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer Autobús: 6, 19, D50, 54, 55
<b>Descripción</b>	Se propone desarrollar entornos e infraestructuras digitales de participación y colaboración públicas y comunes y promover que los procesos de investigación e innovación sean participativos, abiertos y colaborativos.
<b>Instalaciones</b>	Área de trabajo de oficina y sala de reunión en la tercera planta, exterior.
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Plataforma digital Decidim.Barcelona</b>

#### DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ACCIÓN COMUNITARIA

<b>Dirección</b>	Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 564 471 / 932 564 568
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:acciocomunitaria@bcn.cat">acciocomunitaria@bcn.cat</a> <a href="http://governobert.bcn.cat/ca/participacio">http://governobert.bcn.cat/ca/participacio</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes: ü De 9.00 a 14.00 h y de 16.00 a 18.30 h Se necesita cita previa
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer Autobús: 6, 19, 50, 54, 55
<b>Descripción</b>	Órgano que propone repensar estrategias y formas de entender y llevar las relaciones Ayuntamiento-sociedad en la escala comunitaria.  El sentido de la acción comunitaria apunta a la construcción de una relación entre el Gobierno y la sociedad que, en cierta manera, es necesario "reconstruir" en todos los ámbitos: político, profesional y entre la ciudadanía activa.
<b>Instalaciones</b>	Área de trabajo de oficina y sala de reunión en la tercera planta, interior.
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Cesión de espacios para interés público</b> ü <b>Asesoramiento y soporte técnico a la acción comunitaria</b>

#### TORRE JUSSANA CENTRO DE SERVICIOS A LAS ASOCIACIONES

<b>Dirección</b>	Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30, 08035 Barcelona
------------------	---

	Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono / Fax</b>	932 564 118 / 932 564 086
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:tjussana@bcn.cat">tjussana@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/tjussana">www.bcn.cat/tjussana</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes: ü De 10.00 a 14.00 h y de 17.00 a 20.00 h Se necesita cita previa
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L3 Montbau, L5 Horta Autobús: N4, 19, 39, 45, 86, 87, 102, 185
<b>Descripción</b>	Centro que trabaja con un modelo de gestión que incorpora las propias asociaciones a un trabajo conjunto con la Administración municipal en la definición y ejecución de las estrategias de apoyo y fomento del asociacionismo en la ciudad. Este modelo nace del acuerdo entre el Ayuntamiento y el Consejo de Asociaciones de Barcelona.
<b>Instalaciones</b>	El emplazamiento de las instalaciones de Torre Jussana es ideal para la realización de actos y actividades para entidades. El edificio, que data del siglo XIX, ha sido reformado para acoger los servicios a las asociaciones, mientras que la ubicación en el extrarradio de Barcelona ofrece un entorno privilegiado de fácil acceso urbano. Además, las instalaciones están adaptadas para las personas con movilidad reducida, con una rampa de acceso y ascensor interior.  Cuenta con 300 m <sup>2</sup> de exterior para hacer actividades al aire libre; tres salas de reuniones para grupos de entre 3 y 15 personas y una sala polivalente, modulable, que puede acoger a un máximo de 120 personas.
<b>Información complementaria</b>	Reglamento de régimen interno <a href="http://tjussana.cat/docs/2013.RI.TJ.pdf">http://tjussana.cat/docs/2013.RI.TJ.pdf</a>
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Cesión de espacios para interés público</b> ü <b>Asesoramiento y soporte técnico a la acción comunitaria</b>

#### OFICINA PARA LA NO DISCRIMINACIÓN (OND)

<b>Dirección</b>	C/ Ferran, 32, 08002 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono / Fax</b>	934 132 000 / 934 132 013
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:ond@bcn.cat">ond@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dretscivils">www.bcn.cat/dretscivils</a>

<b>Atención al público</b>	<p>De lunes a viernes:</p> <p>Del 24 de setiembre al 24 de junio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Lunes, miércoles y viernes, de 9.00 a 14.00 h</li> <li>ü Martes y jueves, de 9.00 a 18.00 h</li> </ul> <p>Del 25 de junio al 23 de setiembre: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h</p> <p>Se necesita cita previa</p>
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L3 Liceu L4 Jaume I
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Mediación entre individuos ante la discriminación relacionada con la igualdad de derechos y cualquier otra forma de discriminación.</li> <li>ü Atención de consultas y peticiones de información.</li> <li>ü Asesoramiento y conciliación en temas relacionados con la vulneración de derechos.</li> <li>ü Asesoramiento, colaboración y mediación.</li> </ul>
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona</b>

#### OFICINA DE ASUNTOS RELIGIOSOS (OAR)

<b>Dirección</b>	<p>C/ Comerç, 44, 08003 Barcelona</p> <p>Ver la ubicación <a href="#">aquí</a></p>
<b>Teléfono</b>	932 564 342
<b>Correo electrónico / Web</b>	<p><a href="mailto:oar@bcn.cat">oar@bcn.cat</a></p> <p><a href="http://www.bcn.cat/dretscivils">www.bcn.cat/dretscivils</a></p>
<b>Atención al público</b>	<p>De lunes a viernes</p> <p>Del 24 de setiembre al 24 de junio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü lunes, miércoles y viernes, de 9.00 a 14.00 h</li> <li>ü Martes y jueves, de 9.00 a 18.00 h</li> </ul> <p>Del 25 de junio al 23 de setiembre: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h</p> <p>Se necesita cita previa</p>
<b>Cómo llegar</b>	<p>Metro: L1 Arc de Triomf</p> <p>Autobús: 55, 14, 51, 39</p>
<b>Descripción</b>	<p>Mediación interreligiosa intercomunitaria: mediación ante conflictos fundamentados en el eje religioso.</p> <p>Potenciar el conocimiento especializado del fenómeno religioso en la ciudad.</p> <p>Garantía de derechos humanos. Asesoramiento en diversidad</p>

	religiosa y gestión de esta.
<b>Información complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Asesoramiento, información, formación y sensibilización a entidades y ciudadanía en general sobre la diversidad religiosa y el derecho a la libertad religiosa y de culto.</li> <li>ü Propuesta didáctica "Lugares de culto, espacios para descubrir", dirigida a alumnado de ESO.</li> <li>ü Blog "El correo de la OAR".</li> <li>ü Asesoramiento y acompañamiento a entidades religiosas en procesos de regularización de centros de culto.</li> <li>ü Asesoramiento y apoyo a entidades religiosas para el uso puntual de equipamientos y vía pública para la realización de actividades religiosas de carácter puntual.</li> <li>ü Asesoramiento, formación y apoyo en trámites y procesos relacionados con la gestión y las actividades de las entidades religiosas (registros, subvenciones, etc.).</li> <li>ü Información y sensibilización a las entidades religiosas en diversidad religiosa y derecho a la libertad religiosa y de culto.</li> </ul>
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona</b>

#### ESPACIO AVINYÓ LENGUA Y CULTURA

<b>Dirección</b>	C/ Avinyó, 52, 08002 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	934 127 224
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:espaiavinyo@bcn.cat">espaiavinyo@bcn.cat</a> <a href="http://www.espaiavinyo.cat">www.espaiavinyo.cat</a> <a href="https://www.facebook.com/BCNAccioIntercultural">https://www.facebook.com/BCNAccioIntercultural</a> <a href="https://mobile.twitter.com/espaiavinyo">https://mobile.twitter.com/espaiavinyo</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes ü De 10.00 a 20.00 h
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L3 Liceu Autobús: 19, 45, 39
<b>Descripción</b>	<p>Inicia la actividad en marzo del 2011 con el impulso conjunto de la Dirección de Derechos de Ciudadanía e Inmigración del Ayuntamiento de Barcelona y del Consorcio para la Normalización Lingüística.</p> <p>Parte de la base de que la diversidad cultural es un factor fundamental de la potencialidad creativa y productiva de la especie humana, un factor que enriquece la convivencia y afianza los valores de igualdad y respeto.</p>

	Por ello, potenciamos los valores de la interculturalidad creando espacios de reflexión y, al mismo tiempo, haciendo visible y poniendo en valor la creación de artistas de orígenes culturales diversos que, con su obra, interaccionan con la ciudad.
<b>Información complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Punto de encuentro para la reflexión y la creación intercultural.</li> <li>ü Actividades culturales sobre la diversidad en la sede de la calle Avinyó y en otros espacios y equipamientos de la ciudad (exposiciones, proyecciones, charlas, conciertos...).</li> <li>ü Oferta de actividades antirrumores e interculturales al alumnado de catalán del CNL y Plataforma por la Lengua.</li> <li>ü Actividades que promuevan el conocimiento en la cultura catalana popular y contemporánea, mediante la participación en festividades y otras expresiones culturales.</li> <li>ü Actividades de conocimiento del entorno histórico y cultural mediante el contacto con los barrios, instituciones y equipamientos (museos, bibliotecas, etc.).</li> <li>ü Actividades del Catálogo Antirrumores impulsado por el Ayuntamiento de Barcelona, que refuerzan la vertiente sensibilizadora y de convivencia en el marco de los valores de la interculturalidad.</li> </ul>
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona</b>

#### CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA DE URGENCIA POR VIOLENCIA MACHISTA (CMAU-VM)

<b>Dirección</b>	<b><u>Por la seguridad de las mujeres y de sus hijos, no se puede facilitar este dato ni otros que puedan permitir encontrar su ubicación de alguna manera.</u></b>
<b>Teléfono</b>	Gratuito 24 h 900 900 120
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Acogida a personas víctimas de situaciones de violencia machista que lo requieran</b>

#### SERVICIO DE ATENCIÓN, RECUPERACIÓN Y ACOGIDA (SARA)

<b>Dirección</b>	C/ Marie Curie, 16, 08042 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono / Fax</b>	932 915 910 o tel. gratuito 24 h 900 900 120 / 933 532 715
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:sara@bcn.cat">sara@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>

<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes ü de 08.00 a 20.00 h
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L4 Llucmajor Autobús: 32, 47, 50, 51, H4, 82, 122, B19
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.</b> ü <b>Acogida a personas víctimas de situaciones de violencia machista que lo requieran.</b>

#### SERVICIO DE ATENCIÓN A HOMBRES PARA LA PROMOCIÓN DE RELACIONES NO VIOLENTAS (SAH)

<b>Dirección</b>	C/ Garcilaso, 23-27, 08027 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	933 491 610
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:sah@bcn.cat">sah@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes ü Mañanas: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h ü Tardes: de lunes a jueves, de 15.00 a 20.00 h Se necesita cita previa
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1, L5, L9 y L10 Sagrera Autobús: 126, H8, 62, 34, 26, 36, 40
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Atención a hombres para la promoción de relaciones no violentas.</b>

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE L'EIXAMPLE (PIAM)

<b>Dirección</b>	C/ Calàbria, 260, 08029 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 562 819
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_eixample@bcn.cat">piad_eixample@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Miércoles de 17 a 18h y Viernes de 9 a 10h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono



<b>Cómo llegar</b>	Metro: L5 estación Entença Autobús: 27, 32 54, 59, 66, H8
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.</b>

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE HORTA-GUINARDÓ (PIAM)

<b>Dirección</b>	C/ Arenys, 75, 08035 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono / Fax</b>	934 200 008 / 932 915 230
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_horta@bcn.cat">piad_horta@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Lunes de 9 a 10h y Martes de 18 a 19h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L5 El Coll/La Teixonera Autobús: 19, 119, 10, 92
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.</b>

#### PUNTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE NOU BARRIS (PIAM)

<b>Dirección</b>	Plaza Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 916 867
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_noubarris@bcn.cat">piad_noubarris@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Miércoles de 16 a 17h y Jueves de 11 a 12h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L4 Llucmajor Autobús: 32, 47, 50, 51, 11, 82
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.</b>

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE CIUTAT VELLA (PIAM)

<b>Dirección</b>	C/ Nou de la Rambla, 45, 08001 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 564 951
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_ciutatvella@bcn.cat">piad_ciutatvella@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Martes de 13 a 14h y Jueves de 15 a 16h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L3 Liceu, Drassanes o Paral·lel Autobús: 120, 91, 59
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.</b>

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE SANT ANDREU (PIAM)

<b>Dirección</b>	C/ Foradada, 36, 08033 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono / Fax</b>	933 457 016 / 932 745 475
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_santandreu@bcn.cat">piad_santandreu@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Martes de 12 a 13h y Jueves de 17 a 18h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 Trinitat Vella Autobús: 126, 127, 76, 62, 40, 11
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.</b>

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE SANTS-MONTJUÏC (PIAM)

<b>Dirección</b>	Pasaje de Frutuós Gelabert, 2, 08014 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
------------------	---

<b>Teléfono</b>	932 918 731
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_santsmontjuic@bcn.cat">piad_santsmontjuic@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Martes de 19 a 20h y Jueves de 13 a 14h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 y L5 Plaça Sants Autobús: 50, 115, D20
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.</b>

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE GRÀCIA (PIAM)

<b>Dirección</b>	Plaza Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 914 330
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_gracia@bcn.cat">piad_gracia@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Lunes de 19 a 20h y Viernes de 12 a 13h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L3 Fontana y L5 Diagonal FCG: Gràcia Autobús: V17, 22, 24, 39, 114
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.</b>

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE LES CORTS (PIAM)

<b>Dirección</b>	Plaza Comas, 18, 08028 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 916 491
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_lescorts@bcn.cat">piad_lescorts@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>

<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Lunes de 18 a 19h y Martes de 10 a 11h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L3 Les Corts Autobús: 67, 66, 78, 63, 34, 33, 7, 6, 59, 70, 75, V3, H8, H10
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.</b>

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE NOU BARRIS ZONA NORD (PIAM)

<b>Dirección</b>	C/ Vallcivera, 14, 08033 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	933 591 251
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_nou_barris_cm@bcn.cat">piad_nou_barris_cm@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Miércoles de 10 a 11h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L11 Torre Baró-Vallbona Renfe: Torre Baró Autobús: 83, 51, 62, 76, 80, 81, 104
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.</b>

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE SANT MARTÍ (PIAM)

<b>Dirección</b>	Gran Via de les Corts Catalanes, 837, 08018 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	933 077 260
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_santmarti@bcn.cat">piad_santmarti@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Lunes de 15 a 16h y Miércoles de 11 a 12h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 Glòries

	Autobús: 7, H12, 60, 92, 192
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad</b>

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE SARRIÀ-SANT GERVASI (PIAM)

<b>Dirección</b>	Plaza Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 002 602
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:piad_sarriasantgervasi@bcn.cat">piad_sarriasantgervasi@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/dones">http://www.bcn.cat/dones</a>
<b>Atención al público</b>	Horario presencial para solicitar cita previa: Miércoles de 10 a 11h y Jueves de 16 a 17h ü Es necesario concertar cita previa por teléfono
<b>Cómo llegar</b>	FCG: L6 i L12 Reina Elisenda Autobús: 66, 68, 75, 130, H4, V7
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad</b>

#### SAIER PARAL·LEL

<b>Dirección</b>	Avenida Paral·lel, 202, 08015 Barcelona <a href="http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/on_adrecares.html">http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/on_adrecares.html</a>
<b>Teléfono</b>	932 562 700
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:saierinfo@bcn.cat">saierinfo@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html">http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes: ü de lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 h ü viernes: de 9.00 a 14.00 h
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 y L3 Plaça Espanya FGC: L8 Plaça Espanya Autobús: H12, D20, V7, 27, 109
<b>Descripción</b>	Se hace una primera entrevista sobre la demanda en concreto y posteriormente se ofrece una cita para otro día en función de los servicios.

<b>Instalaciones</b>	Planta baja, donde hay un <i>front office</i> , funciona como una OAC.
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Atención Individual de acogida para REFUGIADOS. SAIER</b></li> <li>ü <b>Atención individual de acogida para INMIGRANTES. SAIER</b></li> </ul>

#### SAIER FONTHONRADA

<b>Dirección</b>	C/ Fonthonrada, 10, 08015 Barcelona <a href="http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/on_adreces.html">http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/on_adreces.html</a>
<b>Teléfono</b>	932 562 700
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:saierinfo@bcn.cat">saierinfo@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html">http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes: <ul style="list-style-type: none"> <li>ü de lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 horas</li> <li>ü Viernes, de 9.00 a 14.00 h</li> </ul> Se necesita cita previa. En Fonthonrada es necesario haber obtenido la cita previa en el SAIER Paral·lel, 202.
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 y L3 Plaça Espanya FGC: L8 Plaça Espanya Autobús: H12, D20, V7, 27, 109
<b>Descripción</b>	Se hace una primera entrevista sobre la demanda en concreto y posteriormente se ofrece una cita para otro día en función de los servicios.
<b>Instalaciones</b>	Planta baja, hay una recepción y una sala de espera. En la planta superior están los servicios especializados (ICAB, AMIC, Fundación ACSA y Cruz Roja).
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Atención Individual de acogida para REFUGIADOS. SAIER.</b></li> <li>ü <b>Atención individual de acogida para INMIGRANTES. SAIER.</b></li> </ul>

#### PUNTO DE INFORMES DE ARRAIGO (PIA)

<b>Dirección</b>	Paseo de Sant Joan, 75, planta baja, 08009 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	932 564 476 / 932 564 478 / 932 564 479
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:pia@bcn.cat">pia@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/novaciutadania">www.bcn.cat/novaciutadania</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü de lunes a jueves: de 8.30 a 19.00 h</li> <li>ü viernes: de 8.30 a 15.00 h</li> <li>ü El mes de agosto, de 08.00 a 15.00 h</li> </ul> <p>Se necesita cita previa. Para pedir información no hace falta cita previa</p>
<b>Cómo llegar</b>	<p>Metro: L4 y L5 Verdaguer / L4 Girona / L2 Tetuan</p> <p>Autobús: H10, 6, 19, 33, 34, 50, 51, 55</p>
<b>Instalaciones</b>	Planta baja, donde hay un <i>front office</i> . Y despachos donde se hacen entrevistas para emitir los informes de arraigo o asesoría e información especializada a los usuarios para el trámite de arraigo social.
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Propuesta de informe de arraigo social para pedir permiso de residencia por circunstancias excepcionales</b>

#### DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ACOGIDA A INMIGRANTES

<b>Dirección</b>	<p>Paseo de Sant Joan, 75, 1.ª planta, 08009 Barcelona</p> <p>Ver la ubicación <a href="#">aquí</a></p>
<b>Teléfono</b>	932 564 623 / 932 564 624
<b>Correo electrónico / Web</b>	<p><a href="mailto:informeshabitatge@bcn.cat">informeshabitatge@bcn.cat</a></p> <p><a href="http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/assessorament/qjbcn.2.html">http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/assessorament/qjbcn.2.html</a></p>
<b>Atención al público</b>	<p>De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 h.</p> <p>ü No hay atención al público. Es <i>back office</i> del servicio. Se llama al solicitante para completar el expediente y concertar la visita al domicilio.</p> <p>No hay cita. Se llama desde el servicio para concertar la visita domiciliaria.</p>
<b>Cómo llegar</b>	<p>Metro: L4 y L5 Verdaguer / L4 Girona / L2 Tetuan</p> <p>Buses: H10, 6, 19, 33, 34, 50, 51, 55</p>
<b>Descripción</b>	<p>Es la dirección de atención y acogida a inmigrantes donde están ubicados los funcionarios que siguen los servicios y donde se tramitan los expedientes.</p> <p>Una parte de los espacios es donde se tramitan las propuestas de informes de disponibilidad de vivienda para la reagrupación familiar.</p>
<b>Modalidades de servicio</b>	ü <b>Propuesta de informe de disponibilidad de vivienda para la reagrupación familiar de extranjeros y para la renovación de la autorización de residencia en virtud de la reagrupación familiar, con cambio de domicilio desde la reagrupación</b>

	ü <b>Propuesta de informe de arraigo social para pedir permiso de residencia por circunstancias excepcionales</b>
--	---